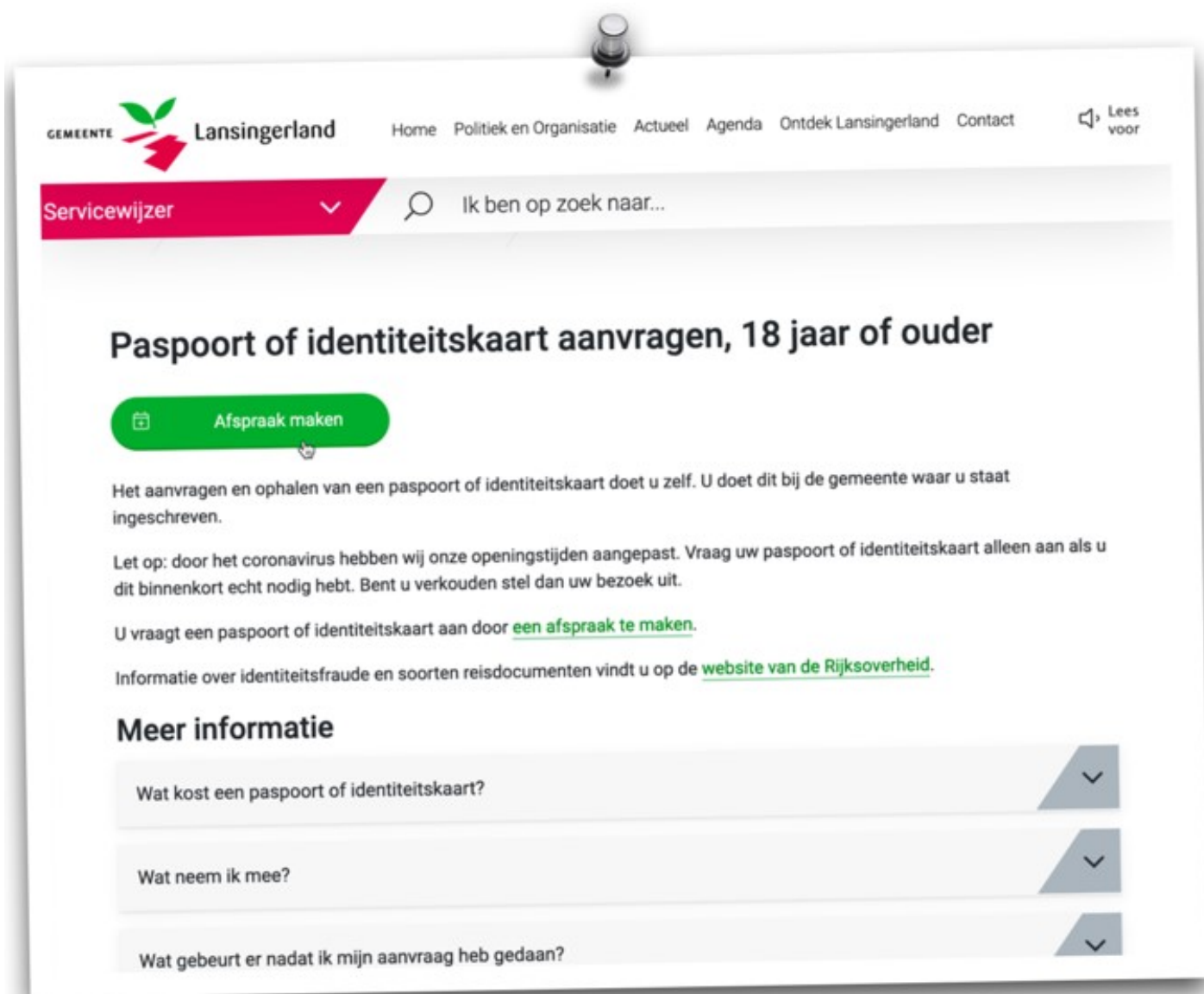






# Beleidsnotitie digitale toegankelijkheid gemeente Lansingerland




The screenshot shows the website for Gemeente Lansingerland. The header includes the logo and navigation links: Home, Politiek en Organisatie, Actueel, Agenda, Ontdek Lansingerland, and Contact. A search bar is present with the text "Ik ben op zoek naar...". A red banner at the top left says "Servicewijzer". The main heading is "Paspoort of identiteitskaart aanvragen, 18 jaar of ouder". Below this is a green button labeled "Afspraak maken". The text explains that applications are self-service and must be done at the municipality of residence. It also mentions adjusted opening hours due to COVID-19 and provides a link to "een afspraak te maken". A link to "website van de Rijksoverheid" is provided for information on identity fraud. A section titled "Meer informatie" contains three expandable questions: "Wat kost een paspoort of identiteitskaart?", "Wat neem ik mee?", and "Wat gebeurt er nadat ik mijn aanvraag heb gedaan?".

GEMEENTE  **Lansingerland** Home Politiek en Organisatie Actueel Agenda Ontdek Lansingerland Contact  Lees voor

Servicewijzer   Ik ben op zoek naar...

## Paspoort of identiteitskaart aanvragen, 18 jaar of ouder

 **Afspraak maken**


Het aanvragen en ophalen van een paspoort of identiteitskaart doet u zelf. U doet dit bij de gemeente waar u staat ingeschreven.


Let op: door het coronavirus hebben wij onze openingstijden aangepast. Vraag uw paspoort of identiteitskaart alleen aan als u dit binnenkort echt nodig hebt. Bent u verkouden stel dan uw bezoek uit.


U vraagt een paspoort of identiteitskaart aan door [een afspraak te maken](#).

Informatie over identiteitsfraude en soorten reisdocumenten vindt u op de [website van de Rijksoverheid](#).

### Meer informatie

Wat kost een paspoort of identiteitskaart? 

Wat neem ik mee? 

Wat gebeurt er nadat ik mijn aanvraag heb gedaan? 

# Inhoudsopgave

<b>1. Waarom deze notitie?</b> .....	<b>3</b>
1.1 Wat is digitale toegankelijkheid? .....	3
1.2 Het gaat om kwaliteit .....	3
1.3 Wettelijke verplichting .....	4
<b>2. Probleembeschrijving</b> .....	<b>5</b>
2.1 Omvang.....	5
2.2 Aanpak en fasering .....	5
<b>3. Visie op digitale toegankelijkheid</b> .....	<b>6</b>
3.1 Visie op digitaal .....	6
3.2 Voldoen aan WCAG .....	7
3.3 Geen stap terug .....	7
3.4 Borging bij het webteam .....	8
3.5 Borging bij de inkoop.....	8
3.6 Toegankelijkheid van pdf.....	8
<b>4. Praktische uitwerking</b> .....	<b>9</b>
4.1 Visie op digitale toegankelijkheid gedragen door het management .....	9
4.2 Gemandateerd en professioneel webteam.....	9
4.3 Digitale toegankelijkheid geborgd bij alle inkoop .....	9
4.4 Think global, act small.....	9
4.5 Andere domeinen .....	10
4.6 Externe toetsing .....	10
4.7 Interne deskundigheid .....	10
4.8 Toegankelijkheidsverklaring .....	10

# 1. Waarom deze notitie?

Gemeenten zijn publieke organisaties en hebben daarmee de morele en wettelijke plicht om de online communicatie bruikbaar te maken voor iedereen. Dit noemen we het principe van inclusie. Dat betekent bijvoorbeeld dat een website ook bruikbaar moet zijn voor blinden, doven, slechtzienden, slechthorenden en ouderen.

De wettelijke verplichting om websites toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking is vastgelegd in de Wet Digitale Overheid ([tiny.cc/98nrlz](https://tiny.cc/98nrlz)).

Toegankelijkheid is daarbij gedefinieerd als het voldoen aan WCAG 2.1 level AA:

- WCAG staat Web Content Accessibility Guidelines, de internationale richtlijnen voor webtoegankelijkheid ([www.w3.org/TR/WCAG21/](http://www.w3.org/TR/WCAG21/))
- Versie 2.1 is de nieuwste versie
- Level AA is het niveau. Er zijn 3 niveaus van makkelijk naar moeilijk: A, AA en AAA

Deze verplichting geldt voor alle content die op websites en apps te vinden is. Behalve voor webpagina's geldt dit ook voor pdf's en andere bestanden die online staan.

## 1.1 Wat is digitale toegankelijkheid?

Digitale toegankelijkheid gaat over de bruikbaarheid van websites en apps voor mensen met een functiebeperking. Als een website toegankelijk is, dan bedoelen we dat deze site volledig bruikbaar is voor mensen die blind zijn, doof zijn, motorisch beperkt, kleurenblind of een andere beperking hebben.

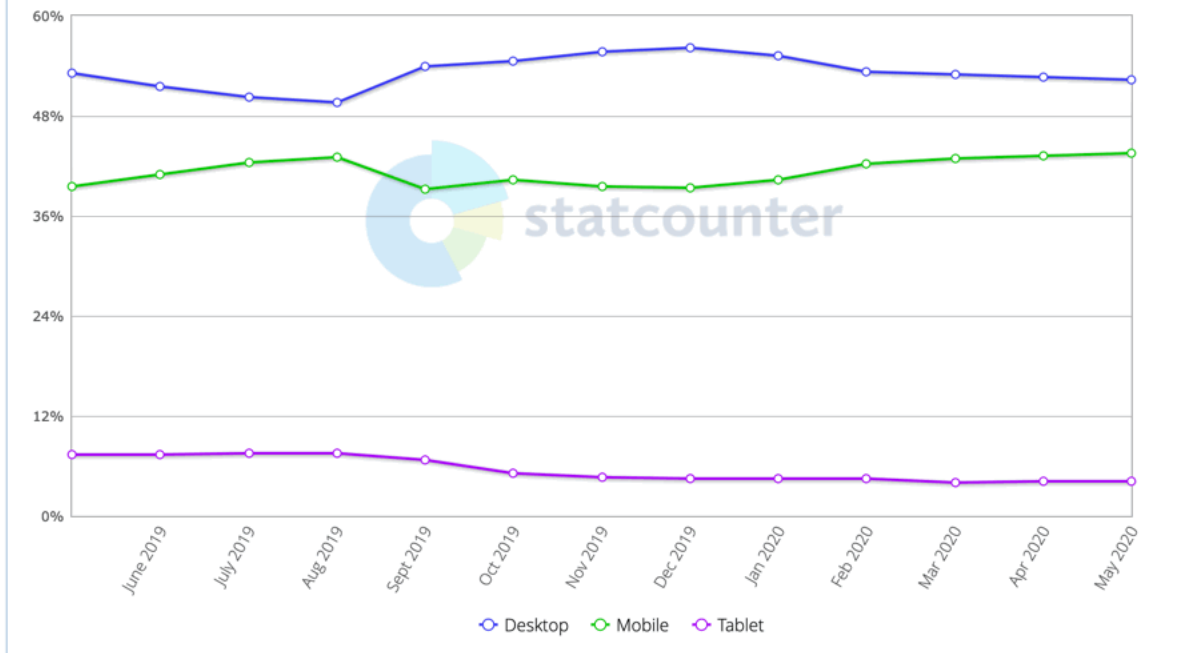
Een beperking kan ook tijdelijk zijn, bijvoorbeeld bij RSI. En je kunt ook denken aan een beperking als je in de winkel staat en met 1 hand iets moet intypen op je mobiele telefoon.

## 1.2 Het gaat om kwaliteit

Mensen die niet goed weten wat digitale toegankelijkheid precies inhoudt, denken vaak dat je daarvoor veel moet aanpassen. En dat alleen voor een kleine groep mensen met een beperking. Iedereen die goed bekend is met het onderwerp weet dat het om veel meer gaat. Iets toegankelijk maken betekent dat de kwaliteit in het algemeen beter wordt.

## Desktop vs Mobile vs Tablet Market Share Netherlands

May 2019 - May 2020



*Mobiel gebruikt stijgt geleidelijk van 39% in mei 2019 tot 43% in mei 2020*

In Nederland neemt het gebruik van mobiele device geleidelijk aan toe. Voor onze gemeente geldt 'mobile first'. Een website toegankelijk maken zorgt ook voor een betere mobiele bruikbaarheid van de website. Mensen kunnen makkelijker hun taak uitvoeren, zoals een formulier invullen of de afvalkalender bekijken.

Ook is de vindbaarheid van de informatie beter als een website toegankelijk is. Google wordt niet voor niets de grootste blinde genoemd. Google geeft ook aan dat 'mobile first' hun aanpak is. Fouten in de toegankelijkheid van de website registreert Google ook en koppelt dit terug aan de eigenaar via zijn tools, zoals Google Search Console. Iets toegankelijk maken betekent ook een betere vindbaarheid.

Het streven naar toegankelijkheid is dus vooral het streven naar een kwalitatief goede online performance.

### 1.3 Wettelijke verplichting

Voor overheden is het verplicht om alle informatie die online staat toegankelijk te maken. Dit is zo vastgelegd in de Wet Digitale Overheid ([tiny.cc/98nrlz](https://tiny.cc/98nrlz)).

Deze eis betekent dat niet alleen het hoofddomein toegankelijk moet zijn, maar ook andere domeinen, zolang het 'essentiële overheidsinformatie' betreft. Denk hierbij aan de raadsinformatie, belastingen, afval, parkeren en uitvoering van de sociale voorzieningen.

Deze wettelijke verplichting 'digitale toegankelijkheid overheid' (<https://bit.ly/32fpNMo>) gaat in per 23 september 2020. Dit betekent dat alle websites van alle overheidsinstanties de toegankelijkheidsnormen vanaf die datum moeten toepassen. Vanaf 23 juni 2021 geldt dit ook voor alle mobiele applicaties (apps).

De wettelijke verplichting bestaat uit 2 delen:

1. Het toepassen van de Europese toegankelijkheidsstandaard.
2. Het publiceren van toegankelijkheidsverklaringen, waarin verantwoording wordt afgelegd over de toegankelijkheid van de websites.

De Wet Gelijke Behandeling voor mensen met een handicap of chronische ziekte stelt dat mensen gelijk behandeld moeten worden. Je mag iemand niet buitensluiten op grond van een functiebeperking. Ook niet digitaal. De wet geldt voor onderwijs, arbeid, vervoer, goederen en diensten.

## 2. Probleembeschrijving

### 2.1 Omvang

De website van Lansingerland is [www.lansingerland.nl](http://www.lansingerland.nl). Deze bevat (in mei 2020):

- Circa 700 webpagina's
- Circa 300 pdf-bestanden

De site voldoet nog niet volledig aan alle toegankelijkheidseisen. Zo is bijvoorbeeld het contrast van de hyperlinks onvoldoende en is de headingsstructuur niet overal goed. (Sander: uitgezet bij Yard 14-7-2020)

Naast deze hoofdwebsite zijn er nog andere websites waar de gemeente ook essentiële gemeentelijke informatie aanbiedt. Een overzicht staat in de huidige toegankelijkheidsverklaring ([www.lansingerland.nl/toegankelijkheidsverklaring](http://www.lansingerland.nl/toegankelijkheidsverklaring)). Veel van de genoemde websites zijn niet toegankelijk. Zo zijn de uitzendingen van de gemeenteraad nu nog niet ondertiteld.

### 2.2 Aanpak en fasering

Het is reëel om vast te stellen dat onze gemeente alle informatie op 23 september 2020 nog niet toegankelijk heeft. Juridisch heeft dit (nog) geen consequenties. Wel is het belangrijk dat

de gemeente een goed actieplan heeft en kan laten zien dat zij op een serieuze wijze dit probleem heeft opgepakt en stappen maakt naar een betere digitale toegankelijkheid. Dit wordt verder uitgewerkt in het hoofdstuk over de visie.

## 3. Visie op digitale toegankelijkheid

### 3.1 Visie op digitaal

Het web is een essentieel communicatiekanaal van de gemeente. Een goede kwaliteit is daarom een vereiste en daarom is digitale toegankelijkheid zo belangrijk.

Om online kwaliteit te bereiken is een maximale focus op de bezoekers van de site nodig. De vragen waarmee bezoekers op de site komen en waarvan de gemeente de taak heeft deze te beantwoorden, staan centraal. Deze ‘topvragen’ van bezoekers noemt men tegenwoordig vaak ‘toptaken’.

Niet elke vraag van de bezoeker is overigens een vraag die digitaal beantwoord moet worden. Wij nemen daarmee afstand van het ooit door de minister geformuleerde beleid voor digitaal, namelijk dat alles digitaal moet. Het uitgangspunt in onze visie op dienstverlening is ‘Digitaal, tenzij...’. Alles digitaal is niet wenselijk, want het digitale medium heeft zijn eigen kenmerken en beperkingen. Voor sommige vragen zijn andere kanalen meer geschikt. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een uitkering: het persoonlijke gesprek bij de gemeente is hierin onontbeerlijk.

Wat is nu digitale kwaliteit? Wij hanteren hiervoor dezelfde definitie als de ISO-definitie van usability (gebruiksvriendelijkheid/buikbaarheid). Dat betekent dat digitale kwaliteit voldoet aan de volgende 3 factoren:

- **Effectief**  
Bezoekers kunnen hun taak op de website uitvoeren.
- **Efficiënt**  
Bezoekers kunnen deze taak uitvoeren met minimale inspanning en minimale inzet van tijd.
- **Tevredenheid**  
Bezoekers zijn tevreden over de wijze waarop zij hun taak hebben kunnen uitvoeren.

Om een goede kwaliteit van de website te bereiken moet enerzijds goed gekeken worden naar het gedrag van de bezoekers op de website: kunnen zij hun taak effectief en efficiënt uitvoeren en zijn ze tevreden? Anderzijds moet de site voldoen aan kwaliteitsstandaarden. Een set van deze standaarden zijn de internationale richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, WCAG.

## 3.2 Voldoen aan WCAG

Nederlandse overheden zijn verplicht om te voldoen aan de internationale standaard voor digitale toegankelijkheid, de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Vergelijk deze richtlijnen met het Bouwbesluit, de voorschriften voor het bouwen van een huis. Bij het bouwen van een huis zijn deze voorschriften het uitgangspunt, zoals een goede fundering, eisen voor hoogte van een plafond en eisen voor isolatie.

Deze WCAG-richtlijnen zijn het ‘bouwbesluit’ voor websites en vormen het uitgangspunt voor alle online performance van de gemeente. Sommige richtlijnen niet naleven, bijvoorbeeld geen achteraf ondertiteling voor video, kan niet het beleid zijn. Net zoals je niet kunt zeggen dat je voor sommige huizen de eisen voor fundering niet hanteert. Wel kunnen we de WCAG-richtlijnen gefaseerd invoeren, zodat we niet aan alles direct voldoen.

Afwijken kan, maar hier moeten legitieme redenen voor zijn. Ook dat is wettelijk vastgelegd. Er is bijvoorbeeld de clause ‘onevenredige last’: een toegankelijkheidsmaatregel hoeft niet toegepast te worden als de inspanning hiervoor onevenredig hoog is. Echter, dit is alleen van toepassing in uitzonderlijke situaties. Om nog op het voorbeeld van de ondertiteling terug te komen: het niet achteraf ondertitelen van de video van raadsvergaderingen kan niet geschoven worden onder ‘onevenredige last’.

Wel zijn er voor overheden een aantal uitzonderingen vastgelegd, zie [www.digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties](http://www.digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties). Een uitzondering is bijvoorbeeld gemaakt voor live-video. Een raadsvergadering die live wordt gestreamd hoeft nog niet ondertiteld te zijn. Maar wel weer als deze later bekeken kan worden (*eerder opgenomen*). Overigens moet de live-video wel weer voldoen aan de overige eisen, zoals goed verstaanbare spraak en de bedienbaarheid van de video met toetsenbord.

## 3.3 Geen stap terug

Ooit heeft de BBC gekozen voor een heldere visie op digitale toegankelijkheid: ‘We voldoen niet 100%, maar we gaan nooit een stap terug.’ Dit klinkt in beginsel vrijblijvend als je niet 100% voldoet, maar door te kiezen voor een ondergrens en te verbieden dat iemand of een project binnen de BBC onder die grens gaat is ontzettend krachtig gebleken.

Zo stelden zij dat audiodescriptie (extra audio bij een video) niet verplicht, maar ondertiteling wel. Datzelfde uitgangspunt is ook van toepassing op ons beleid. Te denken valt aan dat alle online informatie zonder muis te bereiken en te gebruiken is. Of dat alle content voorzien is van de juiste koppenstructuur.

### 3.4 Borging bij het webteam

In onze organisatie is een webteam, bestaande uit collega's van het team Bestuur en Communicatie en het team Service & Contact, dat verantwoordelijk is voor de digitale toegankelijkheid van de websites. Dit team is gemandateerd vanuit het managementteam en is bevoegd om ontoegankelijke content te weigeren. Zij beheren de content, voeren deze in en borgen de kwaliteit van de online dienstverlening.

Dit team is professioneel en is via opleiding en/of zelfstudie voldoende gekwalificeerd om haar taak uit te kunnen voeren.

Invoer en beheer van webcontent is dus centraal geregeld. Voor pdf geldt dit in mindere mate. Daar gaat het maken van een pdf decentraal. In de volgende paragrafen hierover meer.

### 3.5 Borging bij de inkoop

Bij de inkoop van software is het voldoen aan WCAG 2.1 AA een eis. Niet voldoen aan deze eis heeft ingrijpende financiële consequenties voor de leverancier.

Bij beslissingen over de aanschaf van applicaties bekijkt de adviseur e-dienstverlening de toegankelijkheid en beslist op basis daarvan of de software aangeschaft kan worden.

Leveranciers van software moeten vooraf kunnen aantonen dat hun software voldoet aan WCAG 2.1 level AA. Een 'belofte' is hier niet voldoende. De software moet getoetst zijn op WCAG en goedgekeurd zijn. Een recent rapport dat voldoet aan WCAG EM moet dit aantonen. De kosten van de toets en voor het toegankelijk maken van de software zijn voor de leverancier.

### 3.6 Toegankelijkheid van pdf

Een moeilijk vraagstuk is het toegankelijk maken van pdf-bestanden. De sleutel voor een goede borging van toegankelijkheid is het centraliseren van het probleem. Dat is voor een website relatief eenvoudig te doen door het webteam de verantwoordelijkheid en bevoegdheid te geven voor digitale toegankelijkheid.

Hoe onze gemeente omgaat met het gebruik van pdf is vastgelegd in de beleidsnotitie toegankelijke pdf-bestanden.



## 4. Praktische uitwerking

### 4.1 Visie op digitale toegankelijkheid gedragen door het management

Voor het bereiken van een goed niveau van digitale toegankelijkheid is zowel een top-down- als een bottom-up-benadering nodig.

Voor de top-down-benadering is het nodig dat het management zich committeert aan de visie dat de digitale performance van onze gemeente voldoet aan de wettelijke toegankelijkheidseisen.

### 4.2 Gemandateerd en professioneel webteam

Beslissingen over de online performance van onze gemeente neemt het webteam. Zij worden betrokken bij de inkoop van applicaties en websites en kunnen eisen stellen aan deze producten, bijvoorbeeld het vooraf toetsen van de applicatie op toegankelijkheid.

Zij vormen ook de sluiswachter naar het web: er kan geen content online geplaatst worden zonder dat het door de handen van het webteam is gegaan.

Het webteam is ook professioneel. Dat betekent dat zij voldoende kennis heeft over digitale kwaliteit in het algemeen en over digitale toegankelijkheid in het bijzonder. Zij is hiervoor voldoende geschoold.

Het webteam speelt ook vaak een intermediaire rol naar leveranciers en is voldoende bekwaam en geschoold om deze rol goed in te vullen.

### 4.3 Digitale toegankelijkheid geborgd bij alle inkoop

Bij alle inkoop, ook kleine trajecten, is het voldoen aan WCAG 2.1 level AA de eis. Hierover worden harde afspraken gemaakt met leveranciers, bijvoorbeeld dat ze hun software door een onafhankelijke instantie op toegankelijkheid hebben laten toetsen. Niet voldoen betekent een boete.

### 4.4 Think global, act small

Het volledig toegankelijk krijgen van alle websites en apps is op korte termijn voor de gemeente niet mogelijk (en dat geldt voor vrijwel alle gemeenten). Dat betekent niet dat er niet gewerkt hoeft te worden aan digitale toegankelijkheid, maar wel dat de aanpak realistisch en pragmatisch is.

Daarvoor is het nodig om een heldere lange-termijnvisie te hebben, namelijk dat digitale toegankelijkheid de standaard is voor alle online performance van de gemeente. En een korte-termijnvisie waarin stapsgewijs de verschillende onderwerpen worden opgepakt.

Ondanks dat er een wet is die digitale toegankelijkheid verplicht stelt, ontbreekt op dit moment een sanctiebeleid. Ook is volledige toegankelijkheid nu voor gemeenten nog moeilijk bereikbaar.

#### 4.5 Andere domeinen

Wellicht vormt de grootste uitdaging voor de gemeente Lansingerland het toegankelijk krijgen van de andere domeinen dan het hoofddomein. Zie hiervoor het overzicht op <https://www.lansingerland.nl/toegankelijkheidsverklaring>.

Belangrijkste hierbij is het eisen, toetsen en borgen van de toegankelijkheid bij de inkoop. Dat is duidelijk niet gebeurd bij vrijwel alle andere websites. Ook hierin is een pragmatische, stapsgewijze aanpak nodig, gekoppeld aan een 'geen stap terug'-beleid. Ook hier is juist de steun van het management belangrijk.

#### 4.6 Externe toetsing

De criteria voor digitale toegankelijkheid zijn complex. Het is grotendeels een technische aangelegenheid, die is weggelegd voor technisch goed onderlegde professionals. Het is niet reëel om deze kennis in huis te hebben, dus zullen externe deskundigen ingehuurd moeten worden voor de toetsing.

Gelukkig is deze deskundigheid bij veel partijen in het land te vinden. Voorheen moest een toetsingsinstantie geaccrediteerd zijn. Deze accreditatie-eis is vervallen, zodat de keuze veel groter is en de prijzen ook aanzienlijk zijn gedaald.

#### 4.7 Interne deskundigheid

Ondanks het feit dat voor toetsing externe deskundigheid nodig is, is het belangrijk dat er ook binnen de gemeente voldoende deskundigheid is. Een of meerdere personen binnen de gemeente moeten een intermediaire rol kunnen spelen naar leveranciers. Ook moeten zij intern de toegankelijkheid goed kunnen bewaken door zelf de content op de sites te toetsen. Voor deze interne deskundigheid is voldoende en goede scholing onontbeerlijk.

#### 4.8 Toegankelijkheidsverklaring

De toegankelijkheidsverklaring moet elke 36 maanden geactualiseerd worden.